

Focus Social Media im Unternehmen

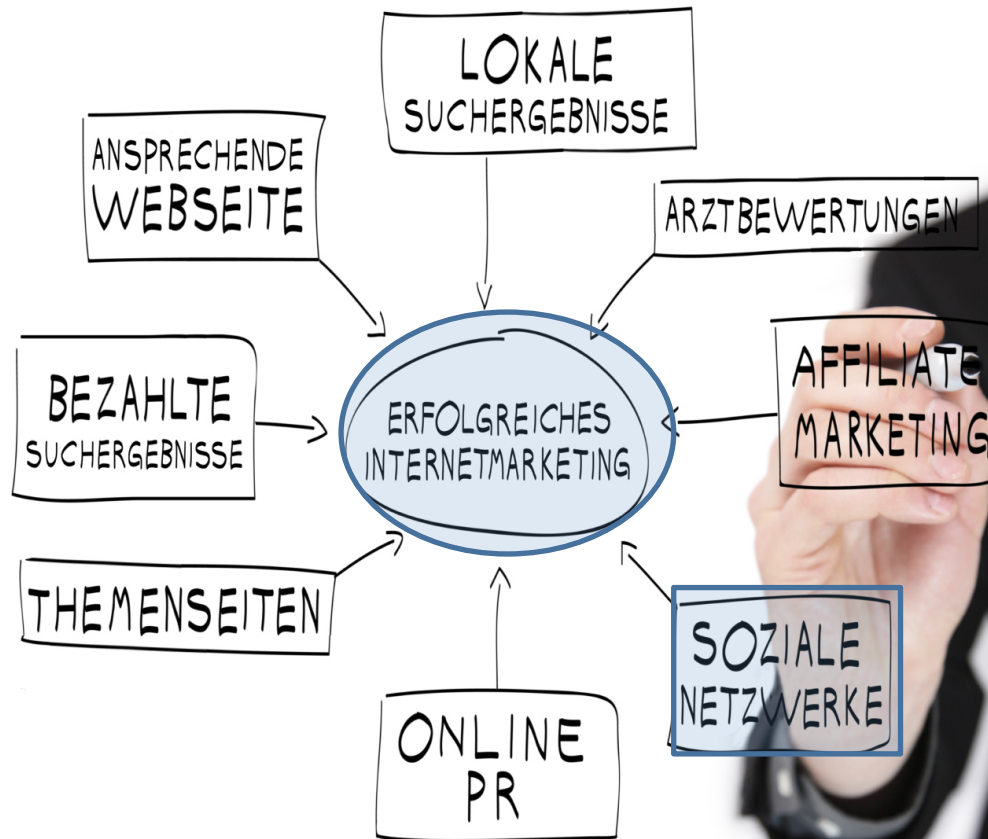
Social-Media-Marketing am Beispiel des Facebook-Auftritts eines Ansbacher Unternehmens

Referent | conamed – Agentur für Praxismarketing

Achim Wagner | conamed – Agentur für Praxismarketing

- 1991 - 2005 Vertrieb dentaler Praxismanagementsysteme
- 2005 - 2009 Marketingbetreuung für zahnmedizinisches Franchisenetzwerk
- 2009 Gründung conamed – Agentur für Medizinmarketing
- 2010 Zertifizierung „Google Adwords Partner“
- 2011 Kooperationsvereinbarung Gütesiegel „Stiftung Gesundheit“
Umzug in Technologiepark Ansbach
- 2013 Partner im *stepps*-Marketingprogramm
Full Service Agentur für Mediziner mit aktuell 5 Mitarbeitern





„Build great Content“

Matt Cutts, Webspam-Chef bei Google

„Sorge mit Social Media für entsprechende Wahrnehmung“

Prof. Mario Fischer, SEO-Experte (FH Würzburg)

Professionelles Social Media Marketing ist als Teil des Online-Marketings unverzichtbar, weil

- eine ganze Generation bereits Social Media lebt
- eine latente Bindung der Zielgruppe ermöglicht wird
- soziales Feedback direkt in die Unternehmensstrategie zurückfließt
- soziale Signale die SEO-Referenzpunkte der Zukunft sind

Die Integration von Social Media wird als nächste große Herausforderung Verwerfungen in den Markt bringen!

Unser Projekt

Pepe Café Bar Restaurant (Standort Neumarkt) – jung, innovativ, sympatisch

- optimale Zielgruppe für Facebook-Marketing
- aufgeschlossener Auftraggeber
- Fokussierung auf emotionale Kommunikation statt SEO



Facebook-Marketing ohne standesrechtliche Beschränkungen weckte unser Interesse!

Wir wissen, worauf es unterm Strich ankommt.

Analyse und Konzept

Schritt 1 – Bestandsaufnahme

- Mehrere kundeneigene Anläufe endeten mit unbeachteten aber sichtbaren Seiten
- Kommunikation wurde regelwidrig über ein persönliches Profil statt über Seite bzw. Ort geführt.

Zügige Reorganisation und Zusammenführung der vorhandenen Präsenzen war notwendig



Analyse und Konzept

Schritt 2 – temporäre Stilllegung aller Seiten

Gäste nutzten nicht betreute Seiten für Kritik. Die geringe Zahl an Fans und Besuchern verhinderte nachhaltigen Schaden.

Ein Konzept für Krisenmanagement vor Beginn der Social Media Aktivitäten ist Pflicht!

The screenshot shows the Facebook page for 'Pepe Neumarkt tmp'. The page header includes 'Administrationsbereich' and buttons for 'Seite bearbeiten', 'Publikum erweitern', 'Hilfe', and 'Anzeigen'. The profile picture is a cartoon of a man with a hat and a mustache. The page name is 'Pepe Neumarkt tmp' with 33 likes. The location is 'Untere Marktstr. 21, 92318 Stadt Neumarkt In Der Oberpfalz, Bayern, Germany'. A comment from a user named 'pepe' is highlighted in yellow, stating: 'pepe du hattest heute von uns deine 2. chance - leider nicht genutzt...! wir werden nicht mehr kommen. mag nicht immer die mitarbeiter erinnern, was zu einem 28€-frühstück gehört...'. Below the comment, the activity statistics are shown: 'Personen, denen das gefällt' (1) and 'Personen, die darüber sprechen' (3).

Analyse und Konzept

Schritt 3 – Konzepterstellung

- Selektion der stärksten Seite für den Aufbau als künftige Pepe-Seite
- Portierung der Fans und Gewinnung neuer Fans zur Steigerung des viralen Effektes
- Schulung des Pepe-Teams mit Festlegung von Kommunikationsregeln
- Roadmap für eine begleitete Anlaufzeit von 6 Monaten mit Übernahme der Supervision
- Entwicklung von Aktionen unter Nutzung von externen Facebook-Anwendungen (Apps)
- Schaltung gesponserter Anzeigen (Facebook-Ads)

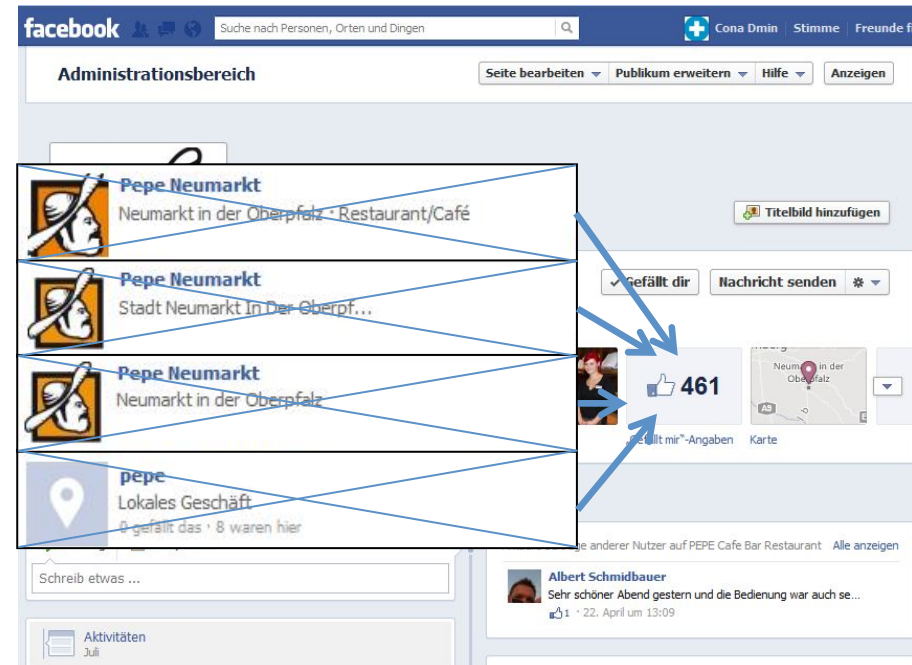
Realisierung und Betreuung

Schritt 4 – Zusammenführung der Fans

Entgegen der Facebook-Dokumentation war ein Merge-Prozess zum damaligen Zeitpunkt nicht möglich.

Vorhandene Fans wurden über Postings zum Umzug eingeladen.

Facebook-Unterstützung beschränkt sich auf kostenpflichtige Werbemaßnahmen.



Seiten zusammenführen war nicht mehr möglich!

Realisierung und Betreuung

Schritt 7 – Redaktions- und Maßnahmenplan

- Themen definieren – Veranstaltungen, Menüs, Wetter, aktuelle Themen, Mitarbeiterportraits
- Zeitpunkte – wann ist die Zielgruppe für Postings erreichbar
- Krisenmanagement – Meldeweg, Reaktionsoptionen, Deeskalationsstrategie

Professionalität im Kundendialog wirkt!



[Redacted Name]

Männers, die letzte Preiserhöhung hätte man auch anders gestalten können. Aber jetzt ohne Pinke 13 EURO Mittags als vorher 12 MIT PINKE, das ist, gelinde gesagt: frech! Aber die Mädels: wie immer zum knutschen!

Gefällt mir · Kommentieren · 24. April um 13:16 in der Nähe von Neumarkt in der Oberpfalz, Bayern



[Redacted Name], [Redacted Name] und [Redacted Name] gefällt das.



[Redacted Name] Vorallem, da die netten Biedienungen ja drunter leiden!! --> Höhere Preise --> ergo: weniger Trinkgeld, da weniger "Mittagsbudget"

24. April um 13:28 · Gefällt mir nicht mehr · 🗨️ 2



PEPE Cafe Bar Restaurant Hi,

24. April um 20:11 · Gefällt mir



PEPE Cafe Bar Restaurant Lieber Gianni, die Preiserhöhung musste leider sein. Unsere Preise mussten wir anpassen um die gestiegenen Kosten z.B. Energie, Preise für Lebensmittel usw. auffzufangen. Wir konnten es leider nicht anders kompensieren. Das wir dabei nicht immer auf Verständnis treffen ist uns klar. Wir danken Dir aber für die Mitteilung und hoffen Dich nach wie vor bei uns zu sehen. Dein Pepe-Team.

12. Mai um 13:09 · Bearbeitet · Gefällt mir · 🗨️ 1



[Redacted Name] Gianni is'n Männername. Klingt komisch, is aber so. Nix für unjut. Danke für die Antwort 😊

24. April um 20:23 via Handy · Gefällt mir · 🗨️ 1

Realisierung und Betreuung

Schritt 6 - Teamschulung

- Profile, Seiten und Orte
- Vorstellung des Neuauftrittes
- Vorstellung der Ziele und Aktionen
- Kommunikationsregeln und Krisenmanagement
- Tipps und Tricks (z.B. provozieren von Dialogen)

Privater Umgang mit Facebook führt zu falschen Schlüssen und Fehlern. Einbindung und Schulung des Teams führte zu motivierter Grundhaltung und positiven Ergebnissen.

Realisierung und Betreuung

Schritt 5 - Fangewinnung mit Gutscheinaktion

- Ein registrierter Gutschein je Fan
- Fangate für neue „Likes“
- Graphische Gestaltung*
- Cross-mediale Werbebegleitung*

*Realisierung erfolgte durch Agentur Büro25, Ansbach

Die zeitlich begrenzte Aktion bescherte ca. 600 neue Fans (September bis Oktober 2012)



Realisierung und Betreuung

Schritt 8 – Gewinnung von Fans und Gästen

- Gutscheinkaktionen
- Gesponserte Anzeigen (Facebook-Ads)
- Veranstaltungen

Darstellungseinschränkungen auf mobilen Endgeräten behinderten die Maßnahmen

X-MAS Party
EINTRITT FREI!
ALLE COCKTAILS ZU HAPPY HOUR PREISEN!
2. X-MAS-Party im PEPE Neumarkt am Do. 20.12.12, ab 20.00 Uhr.

PEPE-FRÜHSTÜCKSAKTION
FRÜHSTÜCKBEWERTEN UND KRÄFTIG SPAREN!!!
-50%
Komm für einen tollen Frühstücksausgang! Wenn nicht, dann ist erst die beste Gelegenheit! Wir starten ab dem 15.11. bis zum 31.12.2012 eine tolle Aktion: Probier bei uns im PEPE Neumarkt eines unserer leckeren Frühstücks, bewerte dieses über diesen Bewertungsbogen und lade als Dankeschön für event Feedback einfach den halben Preis!
So funktioniert's: Drück dich nun diesen Bewertungsbogen aus. Wenn ihr diesen mitbringt, bei uns Frühstück und anschließend beim zahlen diesen Bogen ausgefüllt abgibt, bekommt ihr euer Frühstück für die Hälfte! Die Aktion läuft im gesamten Zeitraum täglich von 09:00 - 12:00 Uhr und gilt für alle Frühstücke auf unserer Karte.
Welches Frühstück hastest Du?
War das Frühstück ansprechend arrangiert? (das Auge liest ja bekanntlich mit)
ja nein
Waren die Zutaten nach Deinem Geschmack?
ja nein
Ist genügend Auswahl an Frühstücken vorhanden?
ja nein
Wie fandest Du den Service?
Warst Du schon mal an einem 1. Sout an einem Frühstückstisch dabei?
ja nein
Sieh deine Werbeanzeige hier
PEPE Cafe Bar Restaurant gefällt
PEPE Cafe Bar Restaurant.
Gefällt mir
PEPE CAFE BAR RESTAURANT
Nur noch 1 Schritt: „Gefällt mir“ klicken & Cocktail erhalten!
Untere Marktstr. 21 · 92318 Neumarkt i.d.OPf. · Fon: 091 81 / 90 51 52 · www.pepe-neumarkt.de

Realisierung und Betreuung

Schritt 9 – Lokale Vernetzungen

Bilderdernacht.de schickt Fotografen in Szenelokale und veröffentlicht die Fotos über eine Webseite und soziale Kanäle.

Wichtiges Bildmaterial kann so kostengünstig und zum beidseitigen Vorteil veröffentlicht werden.

Bei Partnerschaften auf Augenhöhe sollte auf eine ausgeglichene Linkstruktur geachtet werden.



Realisierung und Betreuung

Schritt 10 - Veranstaltungen

- Sichtbarkeit auch außerhalb der Unternehmensseite
- Guter viraler Effekt
- Kostenpflichtige Facebook-Ads sichern Präsenz in der Zielgruppe zu überschaubaren Kosten

Posting von regelmäßigen Veranstaltungen nutzen sich ab. Hochwertige Termine lieber mit Facebook-Ads begleiten.



Fazit

Ergebnis nach einem knappen Jahr

- ca. 1000 Fans gewonnen
- Organischer Zuwachs ca. 30-60 Fans / Monat
- Selbständige Betreuung durch Pepe
- Etablierte Plattform für Pepe-Gäste
- Aktuelle Außenwahrnehmung

Facebook ist eine professionell genutzte Kommunikationsplattform geworden!



Fazit

Optionen für eine Weiterentwicklung

- Integration von Serviceelementen und HTML-Seiten (eingeschränkte Mobilerreichbarkeit)
- Integration aller Online-Aktivitäten (Webseite, Blog, Twitter, Google+, Instagram etc.)
- Zentrales Content Management (Softwarebasiert oder Blog)
- Online-Terminal im Lokal

Für dauerhaften Erfolg empfehlen sich Serviceelemente mit Anwendernutzen. Auf mobile Nutzbarkeit sollte dringend geachtet werden.



Viel Erfolg mit Social Media



Instagram

conamed – Agentur für Praxismarketing

Achim Wagner

Technologiepark 1
91522 Ansbach

Fon +49 981 203 6535 0
Fax +49 981 203 6535 99
info@conamed.de

<http://www.conamed.de>
<http://blog.conamed-praxismarketing.de>
<https://www.facebook.com/conamed>
Twitter: @conamed

